

Escuela Superior de Administración Pública  
República de Colombia



130.1380

Bogotá, D.C.; 17 de julio de 2015

Doctor  
FERNANDO YARPAZ  
Secretario General  
ESAP  
Sede Central

Asunto: Sexto Informe mensual de la Oficina de Atención al Ciudadano – Quejas y reclamos.

Respetado doctor

Comedidamente le hago entrega del informe del mes de junio de la Oficina de atención al Ciudadano – Quejas y Reclamos.

En el presente documento encontrará lo siguiente:

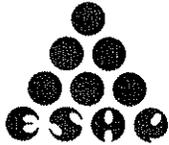
- 1. Informe estadístico y descriptivo de los requerimientos ingresados a través del sistema de Atención al Ciudadano – Quejas y Reclamos en el mes de junio 2015.
- 2. Reporte estadístico y descriptivo de los temas recurrentes y de alto impacto para la entidad en el periodo que va en el mes de junio 2015.

Cordialmente,

JOHANA A. HERRERA SANCHEZ  
Profesional Especializado  
Secretaría General  
Of. Atención al Ciudadano - Quejas y Reclamos  
ESAP Sede Central

*Handwritten notes:*  
06-08-15  
SEC-621

Anexos: 5 FOLIOS



## 1. Informe de los requerimientos.

### Convenciones

CONVENCIONES		Días
Agradecimiento	Ag	15
Consulta	Co	30
Derecho de Petición de interés general	DPIG	15
Derecho de Petición de interés particular	DPIP	15
Felicitación	Fe	15
Petición	Pe	15
Pregunta	Pr	15
Queja	Qu	15
Reclamo	Re	15
Solicitud de Información	SI	15
Sugerencia	Su	15
Solicitud de documentos	SD	10
Requerimiento de Prueba	RP	N/A

- ❖ Clasificación de los requerimiento y estado del trámite entre el 01 de junio al 31 de junio del 2015.

Tipo de Requerimiento	Estado de Gestión			Total por tipo
	En trámite	Tramitado a tiempo	Tramitado vencido	
Co	5	1	0	6
DPIP	16	14	1	31
DPIG	3	2	0	5
Pe	9	10	1	20
Re	3	1	0	4
SI	4	5	0	9
SD		1		1
QU	1			1
<b>Total General</b>				<b>78</b>



- ❖ Estado de la gestión consolidado entre el 01 de junio al 31 de junio de 2015.

Estado	Total
En Trámite	41
Tramitado a Tiempo	35
Tramitado Vencido	2
<b>Total general</b>	<b>78</b>



- ❖ Cantidad de requerimientos vencidos sin respuesta por Áreas y Territoriales

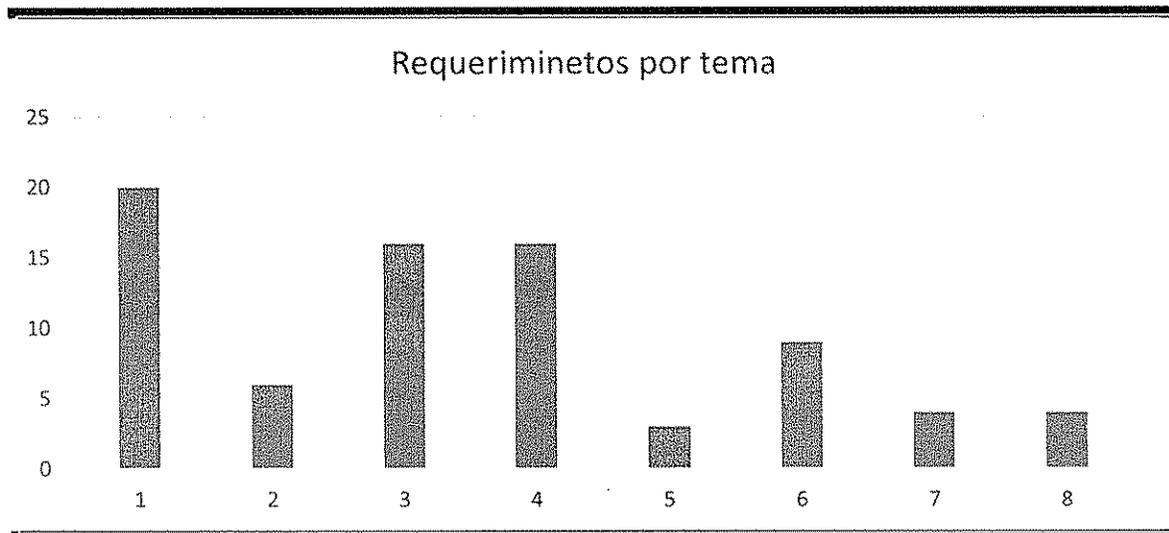
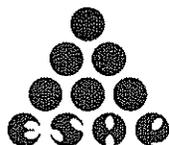
Área o Territorial	En trámite
Departamento de Capacitación	6
Grupo de registro y control	2
Subdirección de Proyección Institucional	1
Subdirección Académica	1
Dirección Nacional	1
Territorial Bolívar	2
Territorial Antioquia	1
Grupo de Gestión de Talento Humano	3
Territorial Atlántico	1
Facultad de Postgrado	1
Facultad de Pregrado	4
Administración Pública APT	



Facultad de Pregrado Administración Pública	4
Territorial Valle	1
Territorial Huila	1
Territorial Nariño	2
Oficina de Sistemas e Informática	1
Oficina de Atención al Ciudadano - Quejas y Reclamos	1
Subdirección Administrativa y Financiera	2
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>

## 2. Reporte descriptivo por temas de los requerimientos.

No.	TEMA	CANTIDAD
1	Solicitud de información, egresados, amnistía, matricula, Matrículas de honor, oferta académica, Especializaciones, inscripciones, Becas, traslados, reintegros, Capacitaciones, Diplomados, Grados.(peticiones, Reclamos)	20
2	Solicitud de Documentos, certificados, carnet, notas, tarjeta profesional y demás (Reclamos, Derechos de Petición).	6
3	Inconvenientes con las inscripciones, materias, asignaturas, notas, matrículas, exámenes, paz y salvo de Biblioteca problemas con el aplicativo (software), contraseñas, etc. (quejas, reclamos).	16
4	Consultas o solicitud de asesorías, trámites administrativos.	16
5	Quejas y reclamos por mal trato laboral por parte de funcionario, ausencia de equipos para estudiantes. Reclamos mal servicio por parte de los funcionarios, trámites administrativos, incumplimiento en respuestas de requerimientos.	3
6	Derecho de Petición, informando denuncias por trámites administrativos.	9
7	Requerimientos repetidos, de prueba del sistema o sin claridad en el asunto.	4
8	Devolución de dinero de matrícula, recibos de pago, derechos pecuniarios, egresados, desplazados (Reclamo, preguntas)	4
<b>TOTAL</b>		<b>78</b>



**2.1 Alto impacto negativo para la Entidad.**

NUNERO DE RADICADO	AREA	TEMA	TOTAL REQUERIMINETOS
CO-0211; PE-0230; IP-0236; IP-0237; PE-0250; IP-0257	Territorial Nariño; Departamento de Capacitación; Departamento de Capacitación; Territorial Bolívar	Solicitud de Documentos, certificados, acta de grado, notas, tarjeta profesional y demás (Reclamos, Derechos de Petición).	6
IP-0245; PE-0251; PE-0252 ;QU-0258; CO-0259; SI-0262; IP-0270; CO-0273; IP-0279	Facultad de Postgrado; Oficina de Sistemas e Informática; Territorial Nariño; Grupo de Registro y Control Académico; Territorial Cundinamarca	Inconvenientes con las inscripciones, materias, asignaturas, notas, matrículas, exámenes, paz y salvo de Biblioteca problemas con el aplicativo (software), contraseñas, etc. (quejas, reclamos), pagina web,	9



Escuela Superior de Administración Pública  
República de Colombia



IP-0212; IP-0243 QU-0281;	Grupo de Gestión de Talento Humano; Territorial Bolívar	Quejas mal trato por parte de funcionarios, trámites administrativos, pago de incapacidades, certificados laborales; e	3
<b>TOTAL</b>			<b>18</b>

Cordialmente,

**JOHANA A. HERRERA SANCHEZ**  
Profesional Especializado  
Secretaría General  
Of. Atención al Ciudadano - Quejas y Reclamos  
ESAP Sede Central